

Service Level Vereinbarung

3U-SIPTrunk

Stand: 01.04.2022-DE; Version 1.3

1 Leistung

3U gewährt dem Kunden die unten bezeichneten Gutschriften auf monatlich anfallende, nutzungsunabhängige Entgelte, sofern die nachfolgenden Leistungsmerkmale nicht wie vereinbart erbracht werden: Einhaltung der Wiederherstellungszeiten, die Verfügbarkeit der Gateway-Komponenten sowie des SIP-Ethernets.

Keine Gutschriften gewährt 3U, sofern die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit oder der Wiederherstellungszeit auf Wartungsarbeiten beruht. Im Übrigen gewährt 3U Gutschriften nur, soweit die Nichteinhaltung der Leistungsmerkmale von 3U zu vertreten ist.

Die Gesamthöhe der Gutschriften an den Kunden ist pro Dienst und Betriebsjahr auf drei Monatsvergütungen des jeweiligen Dienstes begrenzt.

Stehen dem Kunden neben den Gutschriften aufgrund der Nichteinhaltung eines Leistungsmerkmals weitere Ansprüche zu, so ist die geschuldete Gutschrift auf den Anspruch anzurechnen, soweit Interessenidentität besteht.

2 Wiederherstellungszeiten

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte maximale Wiederherstellungszeit überschritten, so gewährt 3U dem Kunden eine Gutschrift in der folgenden Höhe:

Überschreitung der Wiederherstellungszeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der jeweils gültigen Position im Einzelvertrag
von	bis	
> 0%	50%	25%
> 50%	100%	50%
> 100%	200%	75%
> 200%		100%

3 Verfügbarkeit 3U Voice Gateways

Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit der 3U Voice-Gateways erhält der Kunde Gutschriften nach Maßgabe nachfolgend aufgeführter Übersichten:

Service Level	Verfügbarkeit und Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der jeweils gültigen Position im Einzelvertrag		
	von	bis	Gutschrift
Ein Voice-Gateway 99,50% p. a.	99,50%	99,00%	25%
	99,00%	98,50%	50%
	98,50%	97,00%	75%
	< 97,00%		100%

Service Level	Verfügbarkeit und Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der jeweils gültigen Position im Einzelvertrag		
	von	bis	Gutschrift
Zwei Voice-Gateways 99,70% p. a.	99,70%	99,20%	25%
	99,20%	98,70%	50%
	98,70%	98,00%	75%
	< 98,00%		100%

4 Verfügbarkeit SIP-Ethernet

Service Level	Verfügbarkeit und Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der jeweils gültigen Position im Einzelvertrag		
	von	bis	Gutschrift
SIP-Ethernet (On-Net) 99,70% p. a.	99,70%	99,20%	25%
	99,20%	98,70%	50%
	98,70%	98,00%	75%
	< 98,00%		100%

Service Level	Verfügbarkeit und Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung der jeweils gültigen Position im Einzelvertrag		
	von	bis	Gutschrift
SIP-Ethernet (Off-Net) 99,50% p. a.	99,50%	99,00%	25%
	99,00%	98,50%	50%
	98,50%	97,00%	75%
	< 97,00%		100%